НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР – ЗАЛОГ УСПЕХА



Компьютерный сервис всегда стоял несколько в стороне от ремонта бытовой электронной техники. Это связано как со спецификой обслуживаемого оборудования, так и со спецификой рынка этого оборудования. С началом бума персональных компьютеров и приходом в Россию всемирно известных производителей вычислительной техники закончилась эпоха СМ-4…СМ-1700 и ЕС-ЭВМ, а вместе с ней изменилась профессия сервисного инженера, и практически ушел в прошлое ремонт плат на уровне компонентов. Появилось понятие заменяемого модуля – replaceable unit. Это значит, что ремонт стал осуществляться на уровне замены законченных заводских узлов, что создает определенные особенности работы инженеров, организации поставок запчастей и взаимоотношений с заказчиком. О сервисном центре «Элеонора», работающем на рынке ремонта компьютеров, нам сегодня рассказывает его технический директор Александр Лавриненко.

– ***Корр.*** *Расскажите об истории создания вашей организации? Как давно она существует, какие задачи решает?*

– **Лавриненко.** Наша организация была создана в январе 1993 года Александром Анатольевичем Калининым, который до сих пор и является ее Генеральным директором. Основными задачами компании были и есть поставка оборудования и оказание сервисных услуг в области информационных технологий на российском рынке. В тот же год мы авторизовались как партнер компании IBM и начали продавать оборудование этой фирмы в Московском регионе. В то время не было резкого деления на торгующие и сервисные организации. Кто продавал оборудование, тот его и обслуживал, и наша фирма не была исключением. Со временем мы начали обслуживать не только технику, которую продавали сами, но и весь парк оборудования, который был в организациях наших заказчиков. Постепенно мы «втянулись» в сервисный бизнес, а пока «втягивались», IBM разделило партнеров по сервису и партнеров по продажам. Многим коммерческим структурам стало просто невыгодно заниматься сервисом, поскольку продавать оборудование, конечно, легче, чем его обслуживать. В этот момент к нам поступило предложение от IBM осуществлять сервисную поддержку нескольких крупных организаций, и мы это предложение приняли. Так мы стали сервисным центром. В настоящее время в Москве существует три-четыре центра, с которыми мы делим рынок.

Одно время их было более двадцати, но большинство не выдержало конкуренции, т.к. ведение сервисного бизнеса требует больших ресурсов.

Любая серьезная фирма, заботящаяся об имидже компании, должна поддерживать своих пользователей, и здесь без сервиса обойтись нельзя.

– ***Корр.*** *Как Вас поддерживает производитель, заинтересован ли он в эффективном ремонте своей продукции? Имеется в виду ситуация, когда производитель сознательно отказывается от сервиса для того, чтобы клиенты покупали новое оборудование, а не ремонтировали старое.*

– **Лавриненко.** Любая серьезная фирма, заботящаяся об имидже компании, должна поддерживать своих пользователей, и здесь без сервиса обойтись нельзя. Компания IBM идет по пути укрупнения сервисных центров, а не по пути увеличения их количества. Для производителя всегда удобнее работать с одним крупным партнером, чем с несколькими мелкими.

– ***Корр.*** *Почему вы ориентированы на IBM? Разве нет других производителей компьютеров? Ведь IBM – это довольно дорогая фирма, производящая, в основном, корпоративное оборудование.*

– **Лавриненко.** IBM – наш старый, надежный партнер, но были и другие, например, DEC. Но этот брэнд не выжил – его купил Compaq. Потом мы работали с Compaq, который в свою очередь был куплен Hewlett Packard. В итоге получилось, что наиболее приемлемым для нас оказалась все-таки IBM. Да, IBM не делает компьютеров «для дома, для семьи». Такие модели когда-то были на нашем рынке, но «китайские братья» вытеснили их с рынка за счет малой цены. Тем не менее, на рынке корпоративных решений IBM ведет себя очень правильно. Но это не значит, что мы закрыты для других партнеров.

– ***Корр.*** *Вы обслуживаете только корпоративных клиентов?*

– **Лавриненко.** Процентов на восемьдесят нашими заказчиками являются крупные государственные и коммерческие структуры. Остальные двадцать процентов – частные лица, которые могут прийти к нам и с улицы. Сервис у нас разделяется по видам техники. Если рассматривать все оборудование, то существуют так называемые «тяжелые решения» (серверы на процессорах, отличных от Intel), Intel-based серверы, рабочие станции, настольные и мобильные компьютеры. Рынок ремонта в области крупных корпоративных решений находится под контролем больших сервисных структур. Но в последние годы появилось очень много людей, которые покупают ноутбуки для личного пользования. Ноутбук может служить инструментом, помощником в работе, просто «развлекалочкой» и даже выступать в

роли основы домашнего кинотеатра. Так что сейчас мы ремонтирует очень много ноутбуков для частных лиц.

– Корр. *С какого рода поломками вы сталкиваетесь чаще всего? Что для вас является «объектом» ремонта?*

– Лавриненко. IBM авторизует партнеров только на Intel-совместимые системы и мы обслуживаем всю линейку такого оборудования. Это Intel-based серверы, настольные системы и переносные рабочие места – ноутбуки. Объектом нашего ремонта являются также мониторы, опции к компьютерам, клавиатуры и т.д. Каких-то приоритетных поломок нет. Но встречаются порой серийные заводские дефекты. В этом случае, IBM может объявить о замене бракованного оборудования, не дожидаясь его выхода из строя, либо продлить срок гарантии на некоторое время, ну а мы должны достаточно быстро провести эту замену. Примерно два года назад многие производители компьютеров столкнулись с заводским браком жестких дисков фирмы Fujitsu, которые выходили из строя через полтора-два года работы. Народ просто «стонал» от этого. Мы поменяли их очень много. Как раз в этом случае IBM меняла дефектные диски не только во время гарантийного срока, но и после его истечения.

Периферией мы тоже занимаемся, но только в рамках послегарантийного ремонта. Рынок этот тесен и уже поделен.

– Корр. *А какого ремонта у вас больше – гарантийного или послегарантийного?*

– Лавриненко. В основном мы занимаемся гарантийным ремонтом. Практика показывает, что серьезные производители дают большой срок гарантии на свою аппаратуру, и по его истечении просто не имеет смысла восстанавливать уже морально устаревшую технику. За время гарантии сменяются два-три поколения компьютерной техники и пользователю выгоднее купить новое оборудование, нежели ремонтировать старое. Хотя менталитет людей, пользующихся ноутбуками, все же отличается от психологии основной массы заказчиков. Даже через два-три года ноутбук выполняет свои функции и многих это устраивает. Так что и послегарантийный ремонт в этой нише при правильном соотношении цена/качество бывает выгодным и для нас, и для клиента.

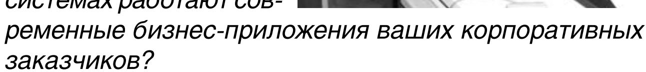
Что же касается больших вычислительных машин, то это очень перспективное направление. У IBM существует достаточно много моделей серверов, с процессорами отличными от Intel, которые мы называем «тяжелыми решениями». К этой категории оборудования относят серверы масштаба предприятия eServer zSeries (Ранее назывался S390 или MainFrame), UNIX-серверы eServer pSeries (RS6000) и интегрированные серверы eServer iSeries (AS/400). В России такую технику используют как правило очень крупные компании, но так как их не очень много, IBM пока не отдает их сервисным центрам, а обслуживает самостоятельно.

– Корр. *Вы занимаетесь только «железом»?*

– Лавриненко. По гарантии – да, а по договорам мы делаем практически все, что запрашивает заказчик.

– Корр. *На каких системах работают современные бизнес-приложения ваших корпоративных заказчиков?*





– Лавриненко. Как правило на Intel-серверах это Windows-приложения или Linux-приложения. В крупных компаниях используются «тяжелые решения» со своим программным обеспечением.

– Корр. *Где вы получаете комплектующие, и как это происходит?*

– Лавриненко. Мы не занимаемся поставками комплектующих и таможенными проблемами. В этом преимущества авторизации. Большую часть вопросов берет на себя производитель. Мы заказывает комплектующие и нам их привозят, даже если эти комплектующие есть лишь на складе в Австрии или на заводе в Шотландии. Когда происходит сервисное событие, мы посылаем запрос. Дальнейшее – дело IBM.

– Корр. *Какие еще преимущества дает авторизация?*

– Лавриненко. Прежде всего, она дает нам возможность общаться с закрытыми источниками информации, где можно найти ответ практически на любой вопрос. А если ответа не оказалось, то можно задать вопрос в международный центр поддержки.

– Корр. *Насколько большой у Вас коллектив? Какое образование имеют мастера, и откуда они приходят в сервисный бизнес? Существуют ли в вашей организации возрастные ограничения для сотрудников?*

Представитель службы технической поддержки должен быть не только хорошим инженером, но и хорошим психологом.

– Лавриненко. Наш коллектив насчитывает 15 человек. У всех сотрудников высшее техническое образование. Молодежи у нас нет. Средний возраст инженеров – 40 лет. Наши заказчики – весьма серьезные люди, а практика показывает, что у молодых мастеров нет достаточного опыта в общении с клиентами, да и квалификации иногда недостаточно. У сервисного инженера, обслуживающего системы категории повышенной важности (т.н. «Business critical solutions»), нет права на ошибку. Даже непродолжительный простой сервера может дорого стоить заказчику. У молодых же людей энергии много, а знаний и опыта бывает маловато. Кроме того, очень большой процент поломок аппаратуры заказчика происходит из-за человеческого фактора, по вине пользователя. Иногда человек, работающий системным администратором



или IT-менеджером просто не способен настроить купленный за большие деньги сервер. Есть и другая крайность. Некоторые заказчики считают, что знают все. Вот это – настоящий кошмар. Мы часто получаем в ремонт технику, на которой стоит невероятное количество ненужного, а главное, неизвестно где взятого программного обеспечения. В этом случае компьютер может вести себя совершенно непредсказуемо, а заказчик при этом обвиняет кого угодно, только не себя. Бывает, что пользователь говорит: «Что-то мне не нравится, как работает система. Не знаю что именно, но не нравится!»

Получается, что представитель службы технической поддержки должен быть не только хорошим инженером, но и хорошим психологом. Разобраться с «железкой» проблем не составляет, а вот разобраться с людьми… И в этом вопросе молодые сотрудники явно проигрывают умудренным опытом «старичкам». Ведь, несмотря на то, что клиент часто бывает неправ, его ни в коем случае нельзя обижать, – надо сделать вид, что он прав.

Коллектив у нас достаточно стабильный, основной костяк сформировался 6-7 лет назад. Мы собираемся расширяться и берем новых людей, но берем лишь людей проверенных, тем более, что рынок труда для сервисных инженеров в нашей области очень узок.

***– Корр.** Насколько выгодно сегодня быть сервисным инженером?*

– Лавриненко. Ну, это, конечно, не нефтяной бизнес. Сервис – это вообще очень затратное предприятие. Успешно вести дела возможно только при наличии стабильной клиентуры. Начинать этот бизнес было очень тяжело. Оплата у нас сдельная – сколько заработал, столько и получил. Точные цифры я сказать не могу, поскольку в нашей компании не принято интересоваться чужими зарплатами. Думаю, что мы можем отнести себя к «среднему классу».

Клиент должен быть удовлетворен в любом случае.

***– Корр.** Организует ли IBM курсы повышения квалификации для ваших сотрудников?*

– Лавриненко. Чтобы перечислить все курсы IBM, не хватит никакого места. Для нас эти курсы льготные. Наши сотрудники просто обязаны каждый год подтверждать свою квалификацию. Сейчас ресертификация – это компьютерные тесты в режиме on-line. Если тесты выполняются успешно, то нам по почте присылают сертификаты, подтверждающие квалификацию наших инженеров.

***– Корр.** Что из себя представляет ваша инструментальная база? Ремонтируете ли вы что-то на компонентном уровне?*

– Лавриненко. На компонентном уровне нами ремонтируются в основном ноутбуки Что касается персональных рабочих станций, то ремонт в основном происходит на уровне комплектующих. Иногда на компонентном уровне мы ремонтируем источники питания, хотя это неэкономично с точки зрения затрат по времени. Иногда делаем и материнские платы.

Оборудование у нас стандартное. Это паяльные станции, отвертки, кусачки и прочие вещи, без которых не обходится ни один сервисный центр. Покупаем мы их в обыкновенных магазинах. Паяльные станции у нас недорогие, произведенные в Тайване, стоимостью около 600 долларов. Они имеют все интересующие нас функции.

***– Корр.** Ваш центр работает в основном на корпоративных клиентов, а есть ли кооперация между вашим и похожими центрами?*

– Лавриненко. Да, такая кооперация есть. Порой мы объединяемся для решения той или иной задачи. Не очень давно были проблемы с модемами, которые устанавливались на ноутбуках. Пользователь не мог с ними нормально работать. Решали эту проблему общими силами.

Наши сотрудники просто обязаны каждый год подтверждать свою квалификацию.

***– Корр.** Были ли у Вас случаи, когда Вы или Вам перенаправляли заказы?*

– Лавриненко. Были, и неоднократно. У каждой сервисной организации есть свои «ноу-хау». Если мы что-то не можем сделать, мы знаем тех, кто это сделать может. Клиент должен быть удовлетворен в любом случае. К нам поступает множество звонков, которые начинаются фразой: «Я у вас два года назад ремонтировал технику, и мне понравилось…». И «железяка» то у него уже другая, но клиент обращается к нам – людям, которые постарались все для него сделать.

***– Корр.** В чем вы видите будущее вашего сервисного центра. Какова стратегия его развития?*

– Лавриненко. Бизнес в России – вещь непредсказуемая, но планы развиваться у нас конечно есть. В настоящее время мы ведем переговоры с некоторыми крупными компаниями о поддержке их оборудования, но забегать вперед я не хочу, скажу только, что эти фирмы только начинают осваивать российский рынок. Перспективы на ближайшие год-два достаточно прозрачны и определены нашим основным партнером – IBM. Еще нам хотелось бы выйти на приличные объемы ремонта ноутбуков, который очень сильно зависит от наличия запчастей. Поскольку рынок запчастей сейчас стабильно развивается, так что с этой стороны проблем быть не должно.

Eleonora Ltd. – Authorized business partner & service provider of IBM Corp.

*Беседу провели **Евгений Андреев***
*и **Екатерина Сенашенко***